

**BRUXELLES
FORMATION**



former pour l'emploi

Rapport final du projet- pilote de déploiement de la certification des formations qualifiantes par les partenaires conventionnés

Résultats, conclusions et perspectives

DÉCEMBRE 2021

**CELLULE PILOTAGE CERTIFICATION ET
GARANTIE QUALITÉ DE LA FORMATION**

Table des matières

Préambule.....	2
Introduction	3
L'équipe projet.....	4
Le dispositif de certification des compétences acquises par les partenaires conventionnés avec Bruxelles Formation	5
La production des référentiels.....	5
La mise en œuvre des épreuves d'évaluation	6
La délivrance des certificats.....	6
Les audits qualité.....	7
Principes méthodologiques soutenant le dispositif de certification par les partenaires conventionnés	8
Un GT référentiel par métier	8
L'expérimentation systématique des épreuves certificatives	8
Un certificat unique commun à Bruxelles Formation et aux partenaires conventionnés	9
Un accompagnement des équipes en interne	9
Une démarche qualité d'amélioration continue.....	10
Un dialogue constructif entre toutes les parties prenantes	10
Deux temporalités différentes : celle des GT référentiel et celle du conventionnement annuel via les appels à projets	11
Résultats du projet	12
Indicateurs de performance	12
Indicateurs de réalisation	14
Indicateurs de qualité.....	15
Effets de la mise en œuvre de la certification par les partenaires conventionnés	17
Pour les stagiaires et les équipes pédagogiques	17
Pour les actions de formation conventionnées et les parcours de formation	18
Conclusions et perspectives	20
Perspectives	20
Sources bibliographiques	22

Préambule

Le présent rapport vise à faire état des enseignements du projet-pilote de déploiement de la certification des formations qualifiantes par les partenaires conventionnés. Plus particulièrement, au-delà des résultats observés, il décrit le dispositif de certification des compétences acquises mis en place et précise les principes méthodologiques qui le sous-tendent. Il propose ensuite quelques éléments d'analyse des effets de ce dispositif et se termine par une conclusion qui aborde également les perspectives à venir.

Les différents processus permettant de garantir la qualité de ce dispositif de certification font également l'objet d'un vademecum à destination des services et des partenaires impliqués.

Introduction

Initié dans sa phase préliminaire (pré-projet) en décembre 2018, le projet pilote de déploiement de la certification des formations qualifiantes par les partenaires conventionnés constitue l'une des actions du Plan Certification, piloté par la Cellule « Pilotage Certification et Garantie qualité de la formation ».

Il a pour objectif de mettre en place, accompagner la mise en œuvre et évaluer le processus de certification des formations qualifiantes par les organismes dont Bruxelles Formation assure la régie, en 2019-2020.

En réalité, si cela fait une bonne dizaine d'années que les partenaires conventionnés ont exprimé le souhait de permettre à leurs stagiaires de bénéficier d'un accès à la certification, il aura fallu attendre qu'un cadre légal¹ et qu'une forte volonté politique² se dessinent en matière de certification professionnelle. Ces deux éléments ont contribué et contribuent encore à la mise en place d'un réel « droit à la qualification tout au long de la vie ».

Fin 2017, le ministre bruxellois de la formation professionnelle charge Bruxelles Formation et la FeBISP d'opérationnaliser la *Mesure 16 Certifier les formations qualifiantes* du Plan Formation 2020 - Stratégie 2025. L'objectif est de pouvoir aboutir, en 2019, aux premières certifications délivrées par les partenaires conventionnés au nom de Bruxelles Formation³ tout en portant les garanties qualité nécessaires en matière de définition, d'évaluation et de certification des d'acquis d'apprentissage. Un plan d'action 2019-2020 concerté entre Bruxelles Formation et la FeBISP est déposé, présentant l'impact progressif en termes d'accès à la certification pour les stagiaires en formation qualifiante.

L'année 2018 est consacrée à produire ou finaliser les référentiels et les outils d'évaluation avec les partenaires conventionnés désireux de certifier leurs formations qualifiantes en 2019 et, surtout, à développer et mettre en place une procédure qualité qui leur soit spécifique, relative à l'évaluation et à la certification des compétences.

En 2019, le projet-pilote « Certification des FQ par les partenaires conventionnés » est lancé en concertation avec la FeBISP. Quatre OISP volontaires et le CDR Horeca Forma Bruxelles certifient ensemble quatre formations qualifiantes distinctes⁴. Ils sont rejoints en 2020 et en 2021 par huit OISP supplémentaires élargissant le nombre de formations distinctes certifiées à dix.

Au cours de cette année 2021, il apparaît, au regard des éléments mis en lumière à l'occasion du projet, qu'un cadrage des actions conventionnées, sous la forme d'une analyse de risque/opportunité, est nécessaire dans une perspective de régie, notamment au niveau de la nature des actions, de leur volume horaire global et des coûts engendrés. Ce travail est en cours au sein des services compétents de Bruxelles Formation.

¹ En particulier, l'Accord de coopération du 27 mars 2009 (modifié le 29 octobre 2015) entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant le Service Francophone des Métiers et des Qualifications (en abrégé SFMQ) et l'Accord de Coopération du 26 février 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C. ».

² Le Plan Formation 2020 - Stratégie 2025 (Mesure 16 Certifier les formations qualifiantes) présenté par le Gouvernement régional bruxellois et par le Collège de la COCOF en 2016 avec pour objectif de concrétiser le droit à la qualification tout au long de la vie.

³ Dans le respect de l'article 2, §2 de l'Accord de coopération du 22 janvier 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « CFC ».

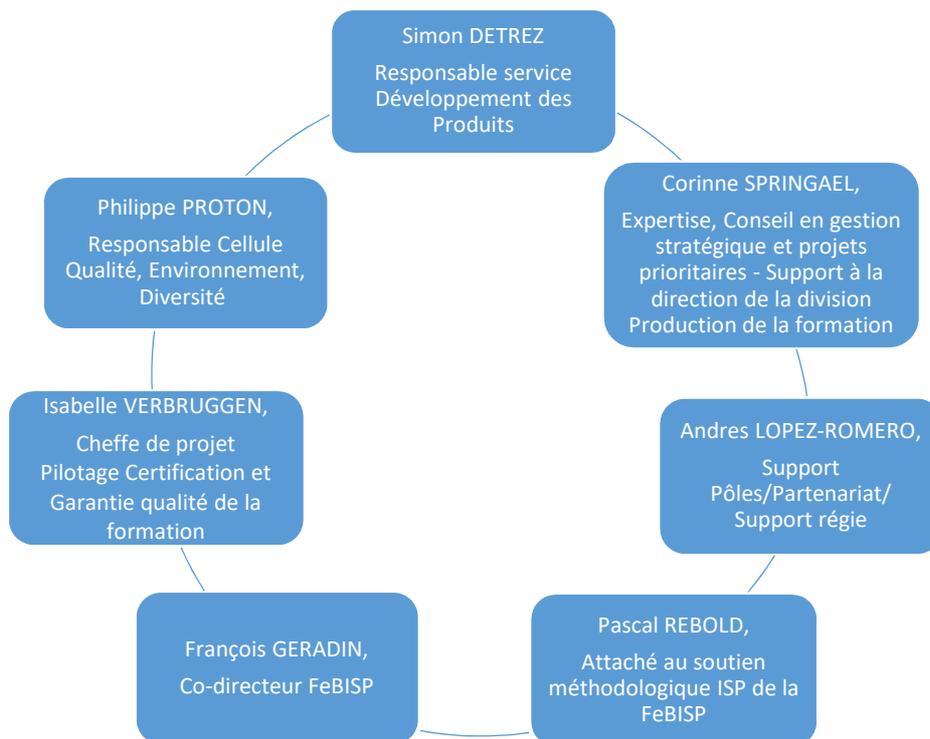
⁴ Les formations qualifiantes concernées par le projet pilote sont : Installateur électricien résidentiel (Le Piment), Technicien support PC et réseaux (CofTen, Interface 3, Cfitech), Garçon de restaurant et 1^{er} chef de rang (Horeca Forma Bruxelles en partenariat avec BF métiers urbains).

L'équipe projet

Les membres de l'équipe projet ont joué un rôle important dans l'élaboration, la mise en place, et l'accompagnement du dispositif de certification par les partenaires conventionnés. Ils sont intervenus tout au long du projet en collaboration étroite avec le chef de projet.

L'équipe projet a été renforcée par différents contributeurs qui ont apporté leur expertise au différentes phases du projet en fonction des activités du plan d'action opérationnel.

Que toutes ces personnes soient ici remerciées pour la qualité de la collaboration établie, leur implication soutenue dans le projet et la pertinence de leurs contributions.



Sponsor :

- Jocelyne PIRDAS,
Directrice division Études et
développement

Contributeurs :

- Capucine ANBERGEN,
Aurélie DEMEUSE,
Alice HUGONNARD-
ROCHE, Jean
ROUSSEAU,
Valérie VANBESIEEN,
Conseillers pédagogiques
- Virginie HACARD, auditrice
qualité
- Laura VANCAELEMONT,
juriste
- Cédric DODION,
développeur applications
Métier
- Nathalie SCHERER, resp.
Gestion administrative
Stagiaires en formation
- Claire BOURGUIN,
webmaster

Bénéficiaires :

- Stagiaires en formation
chez les partenaires
conventionnés

Le dispositif de certification des compétences acquises par les partenaires conventionnés avec Bruxelles Formation

Bruxelles Formation et ses partenaires conventionnés ont mis en place un cadre de fonctionnement visant à garantir la qualité des formations et de l'évaluation des compétences acquises et permettant la délivrance d'une même certification professionnelle qu'elle soit obtenue au terme d'une formation organisée par Bruxelles Formation ou par un partenaire conventionné. Ce cadre qualité est défini par différents éléments qui consistent en une déclinaison des principes du système de gestion de la qualité propre à Bruxelles Formation (ISO 9001 : 2015) relatifs à la mise en œuvre et à la gestion de l'évaluation des acquis d'apprentissage, à la délivrance des certifications professionnelles et à la gestion et au suivi des audits, à savoir :

- une convention annuelle conclue entre Bruxelles Formation et chaque partenaire qui décrit l'action de formation, notamment en termes d'intitulé, de programme de formation (AA organisés en UAA) et de modalités d'évaluation par UAA ;
- une convention relative à l'évaluation et à la certification des compétences via une démarche qualité signée entre Bruxelles Formation et chaque partenaire conventionné pour une durée indéterminée ;
- une démarche qualité centrée sur l'évaluation normative au sein des formations qualifiantes en ISP et en partenariat ;
- une procédure d'audit sur l'évaluation et la certification des AA au sein des OISP et des partenaires conventionnés ;
- l'utilisation de documents de référence (référentiels d'évaluation, grilles d'évaluation, profil de certification...) agréés par Bruxelles Formation ;
- l'utilisation d'une base de données centralisée qui soutient la gestion administrative de la certification des compétences.

Ce cadre qualité ⁵est progressivement activé avec les partenaires qui s'engagent dans la certification de leurs formations qualifiantes, dans le respect du plan d'action opérationnel déposé auprès du ministre en charge de la formation professionnelle (projet pilote), au Comité de pilotage Régie de Bruxelles Formation et, pour le secteur ISP, en Comité de concertation BF-FeBISP.

En outre, les trois étapes clés qui fondent tout dispositif de certification, à savoir, la production des référentiels, l'organisation des épreuves et la délivrance des certificats sont encadrées par le Service Développement des Produits de Bruxelles Formation, en partenariat avec la cellule pédagogique de la FeBISP pour le secteur ISP.

La production des référentiels

Dans le cadre de ses missions, Bruxelles Formation collabore avec les partenaires conventionnés à la mise en œuvre du dispositif de certification des compétences pour les apprenants en formation qualifiante. Celui-ci vise à évaluer et à certifier les compétences acquises au terme d'une formation référencée à un métier. Celles-ci sont regroupées en unités d'acquis d'apprentissage et sont évaluées par une ou plusieurs épreuves normatives qui se présentent sous la forme de mises en situation professionnelles reconstituées. En fin de

⁵ Notons que le cadre documentaire pourrait être simplifié pour ne garder qu'un seul modèle de Convention et de Démarche qualité qui allie les spécificités des OISP et des autres partenaires conventionnés (comme les CDR par exemple).

formation, l'apprenant reçoit une certification qui précise les unités d'acquis d'apprentissage réussies par rapport à l'ensemble des unités d'acquis d'apprentissage référencées au métier.

Lorsque les compétences professionnelles visées sont définies au sein de profils métier et de formation du Service francophone des Métiers et des Qualifications, ce sont ceux-ci qui constituent la norme à respecter en matière d'intitulé de la certification, de définition des acquis d'apprentissage/unités d'acquis d'apprentissage et d'évaluation des compétences. Bruxelles Formation introduit dans ce cas auprès du SFMQ les demandes d'avis de conformité des profils de certification associés aux profils visés.

Lorsqu'une certification n'est pas liée à un profil SFMQ, Bruxelles Formation met en œuvre des procédures qualité (norme ISO 9001 : 2015) garantissant que les référentiels de formation soient rédigés en termes d'acquis d'apprentissage et qu'un cadre normatif d'évaluation de ces acquis d'apprentissage (tâches, critères et indicateurs...) soit défini et mis en œuvre.

Quel que soit le cas de figure, Bruxelles Formation et les partenaires conventionnés concernés élaborent ensemble un référentiel de formation et d'évaluation commun qui précise :

- les UAA, les compétences professionnelles et les acquis d'apprentissage associés au métier visé ;
- les tâches d'épreuves et leurs conditions de réalisation pour chaque UAA ;
- les modalités d'évaluation déclinées en critères, indicateurs et seuils de réussite, faisant l'objet d'une grille d'évaluation formelle pour chaque UAA.

Le référentiel commun est la référence mobilisée pour l'introduction des appels à projets annuels pour les FQ conventionnées en vue de la certification des compétences professionnelles acquises. Les éléments qui le compose (UAA, compétences, AA, tâches d'épreuves, durée d'épreuve, matériel et équipement) sont intégrés par les opérateurs conventionnés dans leurs programmes de formation.

La mise en œuvre des épreuves d'évaluation

L'évaluation des acquis de formation est organisée par les partenaires conventionnés conformément à la *Démarche qualité centrée sur l'évaluation normative au sein des formations qualifiantes* qui prescrit les différentes étapes et les documents de référence du processus d'évaluation partant de l'élaboration du dossier stagiaire jusqu'à la clôture de la formation en passant par l'organisation des épreuves d'évaluation (y compris en seconde passation), la délibération, l'organisation du suivi pédagogique des stagiaires et la décision quant à la poursuite du parcours de formation. Cette démarche permet une harmonisation des pratiques d'évaluation afin de garantir l'équité de traitement des stagiaires et la qualité des acquis certifiés.

La délivrance des certificats

La délivrance des certificats se fait en responsabilité partagée entre la direction de l'organisme qui délivre le certificat, le responsable pédagogique de la formation et l'agent administratif autorisé à accéder à l'application d'encodage des certificats. La première garantit le respect de la démarche qualité centrée sur l'évaluation normative au sein des formations qualifiantes, le second assure l'exactitude des UAA dont la maîtrise a été démontrée par des épreuves d'évaluation et le troisième confirme que l'enregistrement des acquis est conforme aux UAA réussies.

Les Certificats de compétences acquises en formation (CECAF) sont délivrés de manière électronique par le partenaire conventionné au nom de Bruxelles Formation en tant qu'autorité compétente. Formellement, il s'agit donc bien d'un même CECAF pour une FQ donnée, qu'il soit délivré par un centre de Bruxelles Formation ou par un partenaire conventionné.

Néanmoins, le partenaire est identifié sous la mention « Délivré par... » et la signature de la direction ainsi que le logo de l'organisme sont apposés sur le certificat à côté de la signature de la Direction générale de Bruxelles Formation.

L'obtention d'un CECAF active le Dispositif de reconnaissance des acquis de formation (RAF) qui permet aux stagiaires qui ont réussi une formation ou une partie de formation de recevoir automatiquement le(s) Titre(s) de compétence correspondant à leurs acquis de formation (pour autant que ceux-ci existent pour le métier concerné). Le processus de demande de Titres de compétence auprès du Consortium de Validation des compétences est assuré par Bruxelles Formation selon un processus qualité qui garantit l'exactitude des données échangées entre les deux organismes.

Les certifications obtenues au terme d'une formation qualifiante (CECAF, Titre de compétence) possèdent plusieurs effets de droit (variant généralement d'une région à l'autre) et bénéficient d'une certaine notoriété auprès des employeurs. Elles constituent des éléments importants du parcours d'insertion professionnelle des chercheurs d'emploi.

Les audits qualité

Les activités liées à la définition, à l'évaluation et à la certification des acquis d'apprentissage font partie intégrante des processus constituant le système de management de la qualité (SMQ) de Bruxelles Formation basé sur la norme internationale ISO 9001 : 2015.

Une procédure d'audit⁶ spécifique aux partenaires conventionnés devrait compléter à terme le SMQ de Bruxelles Formation. Celle-ci vise à s'assurer de la conformité de l'activité d'évaluation et de certification des acquis d'apprentissage à la démarche Qualité centrée sur l'évaluation normative au sein des formations qualifiantes organisées par les partenaires conventionnés. Un rapport d'audit est systématiquement rédigé par l'auditeur selon un modèle-type, sur base des éléments fournis et vérifiés ou de constats directs. Il reprend les non-conformités éventuelles à traiter et les propositions d'amélioration.

Un cycle d'audit des formations qualifiantes certifiées est actuellement prévu sur 3 années correspondant à la durée de validité des référentiels soutenant la certification.

Dans le cadre du projet-pilote, les audits qualité ont été réalisés par la Cellule Qualité-Environnement-Diversité. Cette dernière était accompagnée soit par la responsable Pilotage Certification, soit par la déléguée de la division Production de la formation. Ces modalités organisationnelles des audits en phase pilote ont permis de travailler en éprouvette, de tester la procédure et de tirer les enseignements utiles de cette première expérience. Néanmoins, en phase structurelle, Bruxelles Formation ne pourra plus assurer (seul) les audits des formations certifiées par les partenaires conventionnés dans la mesure où il est partie prenante du dispositif de certification et ne répond pas en cela au principe d'évaluation externe exigé par l'accord de coopération du CFC⁷. Cette mission d'audit devrait donc à l'avenir être assurée par une agence externe indépendante (en construction), selon une méthodologie programmatique à définir. Néanmoins, cette perspective n'empêcherait pas une approche mixte intégrant un point d'étape entre deux audits en vue de permettre aux opérateurs conventionnés d'éprouver leur démarche qualité (un an après la mise en œuvre du dispositif pour une FQ donnée par exemple) et d'œuvrer ce faisant à son amélioration continue.

⁶ PRO-18-xxx-vA Procédure d'Audit sur l'évaluation et la certification des AA au sein des partenaires conventionnés et PRO-18-xxx-vA Audit sur l'évaluation et la certification des AA au sein des OISP.

⁷ Cf. Annexe 2 de l'accord de coopération du 26 février 2015 conclu entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant la création et la gestion d'un Cadre Francophone des Certifications, en abrégé « C.F.C », présentant les neuf principes communs concernant la gestion de la qualité dans le CFC.

Principes méthodologiques soutenant le dispositif de certification par les partenaires conventionnés

Le projet pilote a permis de mettre en évidence plusieurs principes méthodologiques incontournables soutenant le dispositif de certification par les partenaires conventionnés.

Un GT référentiel par métier

Le développement et/ou l'appropriation des référentiels (de compétences, de formation et/ou d'évaluation) se réalise au sein d'un GT référentiel composé de plusieurs partenaires : les représentants des opérateurs (y compris de Bruxelles Formation) organisant une FQ pour le métier visé (formateur(s) et/ou coordinateur/responsable pédagogique) et le conseiller pédagogique du Service Développement des Produits de Bruxelles Formation en charge du produit de formation.

La représentation de l'ensemble des opérateurs concernés au GT référentiel est la meilleure garantie d'obtenir des épreuves d'évaluation claires, pertinentes, faisables et acceptables pour tous. L'efficacité du GT repose par ailleurs sur les apports des participants et sur leur présence active et régulière aux réunions.

La validation des productions du GT référentiel (référentiel(s) et documents de référence de la formation) est réalisée par les directions des opérateurs concernés ainsi que par le responsable du service Développement des Produits de Bruxelles Formation.

À différentes étapes des travaux, l'attaché au soutien méthodologique ISP de la FeBISP et/ou un gestionnaire de projets ISP du service Support Pôles/Partenariat/Support régie de Bruxelles Formation peuvent apporter leurs contributions afin notamment d'anticiper la mise en œuvre de la FQ dans les contextes propres à chaque opérateur et/ou de relayer auprès des services et instances compétents toute information pertinente pouvant toucher au financement, au conventionnement ou à l'organisation des actions de formation.

L'expérimentation systématique des épreuves certificatives

Le GT référentiel définit de manière opérationnelle les tâches d'épreuve, leurs conditions de réalisation (notamment en termes d'autonomie et de responsabilité) et les modalités d'évaluation (durée, critères, indicateurs et seuils de réussite) pour chaque UAA métier. Ces éléments vont constituer une première version du référentiel d'évaluation qui sera mise en œuvre par l'ensemble des opérateurs.

Ceux-ci communiquent alors à Bruxelles Formation les dates des épreuves certificatives pour le premier groupe de stagiaires qui suit la formation sous référentiel afin que le service Développement des Produits puisse assurer le suivi d'expérimentation. Ce dernier consiste en une observation et un accompagnement du processus d'évaluation des acquis dans ses différents aspects : énoncé des consignes d'épreuve, communication des critères d'évaluation, utilisation des grilles d'évaluation, communication des résultats...

Cette pratique d'expérimentation permet à la fois d'accompagner les équipes pédagogiques dans la mise en œuvre des évaluations certificatives et de récolter en direct les modifications et améliorations à apporter au référentiel d'évaluation. L'ensemble des observations réalisées sont consignées dans une Grille de suivi de l'expérimentation ainsi qu'au niveau des grilles d'évaluation dont le GT référentiel pourra se saisir pour élaborer la version 2 du référentiel d'évaluation qui sera alors d'application pour une durée de 3 ans (avant d'être monitorée à nouveau).

L'expérimentation des épreuves certificatives est réalisée selon un échantillonnage des épreuves organisées par les différents opérateurs de manière à ce que chaque opérateur ait été accompagné au moins deux fois et que toutes les UAA métier aient été observées.

L'accompagnement des équipes lors de l'expérimentation porte donc exclusivement sur les documents d'évaluation et les pratiques évaluatives de la démarche qualité relative à l'évaluation et à la certification des acquis, cette dernière étant nécessaire à la délivrance du certificat et à la confiance réciproque entre toutes les parties prenantes. C'est également l'occasion pour les équipes d'apporter de manière accompagnée d'éventuelles améliorations avant l'audit qualité organisé la première année de la mise en œuvre de la formation certifiée.

Un certificat unique commun à Bruxelles Formation et aux partenaires conventionnés

Dans le respect de l'accord de coopération CFC⁸, le Certificat de compétences acquises en formation (CECAF) est le document délivré par les opérateurs conventionnés au nom de Bruxelles Formation. Celui-ci intègre le dispositif de certification mis en œuvre conjointement par Bruxelles Formation, l'IFAPME, Le Forem et le SFPME.

Le modèle de CECAF (« spécimen ») reprend le détail des UAA métier avec des cases à cocher. Dès lors qu'une UAA est cochée, le CECAF peut être délivré. Si la maîtrise d'une (plusieurs) nouvelle(s) UAA est vérifiée à l'occasion d'une nouvelle formation, un nouveau CECAF est délivré pour l'(les) UAA nouvellement acquise(s). Les CECAF s'intègrent en quelque sorte dans un portfolio de certifications dans lequel peuvent également prendre place, notamment, les titres de compétences délivrés par le Consortium de validation des compétences.

Le certificat CECAF présente donc des mentions constantes, quel que soit l'opérateur qui le délivre, reprises dans un « spécimen » unique établi par Bruxelles Formation et qui reprend l'ensemble des UAA constitutives du métier visé. Son caractère commun permet néanmoins de donner une visibilité à l'opérateur qui le délivre via la mention « délivré par », par la signature visuelle de son·sa responsable et par la présence du logo de l'organisme. Il est délivré officiellement par Bruxelles Formation en tant qu'autorité compétente sous un format numérique authentifié.

Un accompagnement des équipes en interne

Si le travail en GT permet de mutualiser le travail d'élaboration des épreuves et des documents d'évaluation (grilles, consignes stagiaires, plans d'exécution...), un accompagnement interne à chaque organisme s'avère nécessaire pour assurer la mise en œuvre opérationnelle des épreuves certificatives en leur sein, faciliter l'appropriation des concepts, de la démarche et des outils de la certification par les équipes pédagogiques et les articuler aux valeurs de l'insertion socio-professionnelle notamment.

La direction, le référent pédagogique/coordonateur et les formateurs membres du GT référentiel sont les ambassadeurs privilégiés pour mettre en œuvre cet accompagnement. Ils peuvent être soutenus notamment par les conseillers pédagogiques de BF, l'attaché au soutien méthodologique ISP de la FeBISP et/ou la cellule Pilotage Certification de Bruxelles Formation.

Un accompagnement en termes méthodologiques peut également être souhaité afin de développer et/ou de revisiter les formations certifiées.

⁸ L'article 2, §2 de l'Accord de coopération du 22 janvier 2015 entre la Communauté française, la Région wallonne et la Commission communautaire française concernant la création et la gestion d'un Cadre francophone des certifications, en abrégé « C.F.C. » précise que « des certifications professionnelles positionnées dans le cadre pourront être délivrées au nom d'une autorité compétente par des organismes de formation dont elle assure la régie, selon des modalités définies par convention ».

Une démarche qualité d'amélioration continue

La convention relative à l'évaluation et à la certification des compétences inclut une démarche qualité qui garantit qu'un cadre normatif d'évaluation (tâches, critères et indicateurs...) des acquis d'apprentissage est défini et mis en œuvre conformément aux exigences de BF.

Ce faisant, BF et les partenaires conventionnés s'engagent dans une démarche d'amélioration continue qui porte à la fois sur les processus d'évaluation et de certification mais aussi sur les contextes de leur mise en œuvre et la qualité des référentiels et des documents de référence partagés.

Un dialogue constructif entre toutes les parties prenantes

La construction d'un dispositif d'évaluation et de certification partagé entre Bruxelles Formation et ses partenaires conventionnés n'est pas une démarche neutre et nécessite une concertation continue entre toutes les parties prenantes.

Au démarrage du projet, un Plan d'action 2019_2020 commun à Bruxelles Formation et à la FeBISP a été discuté avec le Ministre de la formation professionnelle dans le cadre de la mise en œuvre de la *Mesure 16 Certifier les formations qualifiantes* du Plan Formation 2020 - Stratégie 2025. Celui-ci a permis de valider les axes de travail prioritaires et les différents chantiers à instruire dont principalement celui de la qualité, condition nécessaire à la délivrance d'une certification au nom de Bruxelles Formation.

Le Comité de concertation entre la FeBISP et Bruxelles Formation a été le lieu régulier de suivi du projet et de décision sur les questions de nature plus institutionnelle: ressources humaines impliquées, moyens nécessaires au déploiement des certifications en ISP...

Le GT Certification a assuré quant à lui la coordination opérationnelle du projet et des GT référentiels. Composé de trois représentants de la FeBISP, de 2 représentants du service Support Pôles/Partenariat/Support régie et du responsable du service Développement des produits de Bruxelles Formation ainsi que du pilote du projet, le GT Certification a permis à ces différents intervenants d'accorder leurs volontés sur le plan méthodologique, de coordonner leurs interventions respectives auprès des opérateurs, de planifier et de prioriser les actions de développement. Ce GT s'est réuni une fois par mois durant toute la durée du projet.

Un dialogue constructif a également eu lieu de manière régulière avec les équipes pédagogiques impliquées dans le projet, que ce soit par l'intermédiaire des conseillers pédagogiques de Bruxelles formation, de l'attaché au soutien méthodologique ISP de la FeBISP, du gestionnaire de projets ISP du service Support Pôles/Partenariat/Support régie ou encore de la cellule Pilotage Certification. L'ensemble des acteurs ont eu à cœur d'apporter des solutions efficaces aux problèmes rencontrés en cours de projet, en particulier dans la situation de crise sanitaire à laquelle les opérateurs ont été confrontés durant de nombreux mois : prolongation des contrats de formation, adaptation des situations d'épreuves aux contraintes imposées par le respect des règles sanitaires, prise en compte d'exercices d'intégration pour l'évaluation des compétences... Cette dynamique d'échanges prend du temps et exige une écoute mutuelle, de la patience et une analyse rigoureuse des situations rencontrées. Mais cet investissement collectif s'est fait au bénéfice des stagiaires et de leur réussite.

Enfin, une note d'information spécifique a été adressée respectivement aux différentes instances impliquées en matière de certification professionnelle, à savoir le SFMQ, l'Instance CFC et le CVDC afin de leur présenter le dispositif selon lequel des certifications professionnelles sont délivrées au nom de Bruxelles Formation par des organismes de formation dont il assure la régie. Cette communication visait à assurer la lisibilité et la transparence des processus mis en œuvre et des modalités convenues afin de garantir la qualité des formations et de l'évaluation des compétences acquises sans remettre en cause ni la conformité des profils de certification déposés par Bruxelles Formation aux profils SFMQ,

ni le positionnement des certifications de Bruxelles Formation à un niveau donné du cadre francophone des certifications. Enfin, cela a permis également que le dispositif de reconnaissance des acquis de formation (RAF) puisse être activé au bénéfice des stagiaires certifiés par les partenaires conventionnés.

Deux temporalités différentes : celle des GT référentiel et celle du conventionnement annuel via les appels à projets

Comme énoncé plus haut, la participation de tous les opérateurs concernés à un GT référentiel « métier » est une condition de réussite et de qualité du dispositif. Il est donc pertinent qu'un opérateur puisse participer à un GT référentiel métier lorsque celui-ci est organisé et décider d'entrer dans la certification pour ce métier lors de l'appel à projets d'une année ultérieure.

Cependant, même si Bruxelles Formation confirme sa volonté de respecter un engagement progressif et volontaire des partenaires conventionnés dans la certification des FQ, les opérateurs d'enseignement et de formation doivent répondre à une obligation légale de se mettre en conformité avec les profils SFMQ en respectant les délais fixés par le Collège de la Commission communautaire française (trois ans pour un nouveau profil et deux ans lors de la mise à jour d'un profil), sous peine de ne plus pouvoir utiliser les intitulés de métiers retenus dans les profils de formation pour dénommer leurs actions de formation qualifiante.

Le dialogue entre Bruxelles Formation « régisseur » et ses partenaires est donc aussi à cet égard essentiel afin de conserver la complémentarité des offres de formation et de renforcer leur articulation en RBC et ce faisant répondre aux besoins de tous les publics.

Résultats du projet

Dans le cadre de ce rapport d'évaluation, trois types d'indicateurs de résultats ont été retenus :

- les **indicateurs de performance** qui visent à vérifier dans quelle mesure les objectifs de certification des FQ par les partenaires conventionnés ont été atteints.
- les **indicateurs de réalisation** qui vérifient si les activités de mise en œuvre du dispositif d'évaluation et de certification par les partenaires conventionnés ont été réalisées.
- les **indicateurs de qualité** qui vérifient dans quelle mesure l'activité d'évaluation et de certification est conforme à la démarche Qualité mise en œuvre par les partenaires conventionnés.

Au niveau des indicateurs de performance choisis, il est à noter que s'ils répondent de manière plutôt satisfaisante aux objectifs du projet, il est difficile de comparer les résultats obtenus pour chaque formation avec des indicateurs de référence (comme par exemple le taux moyen annuel de stagiaires certifiés pour une FQ donnée), soit parce que ceux-ci n'existent pas encore (par exemple, c'est la 1ère fois en 2019 que des CECAF ont été délivrés pour les formations TSPCR, PCR et SER), soit parce que l'échantillon récolté est à ce stade trop petit (9 CECAF IER délivrés par le partenaire Le Piment en 2019).

Une analyse de la performance du dispositif sur 5 ans par exemple sera plus pertinente, aura plus de sens et permettra une interprétation plus qualitative des résultats. L'analyse des effets du dispositif de certification par les partenaires conventionnés fera quant à elle l'objet d'une autre partie du rapport.

Indicateurs de performance

1. Les stagiaires en formation qualifiante chez les partenaires conventionnés ont-ils été certifiés ?

Dans le cadre du projet Certification des formations qualifiantes par les partenaires conventionnés, 63 stagiaires distincts ont eu un contrat de formation et 57 stagiaires ont obtenu un CECAF.

Taux de stagiaires certifiés : 90,47 %

Taux de stagiaires non certifiés : 9,52%

Le taux de stagiaires non certifiés s'explique notamment par le fait que certains stagiaires n'ont pas terminé la formation et donc n'ont pas présenté les épreuves.

Formation suivie	Code session (et opérateur)	Stagiaires présents	Stagiaires sortants	Stagiaires certifiés	Stagiaires non certifiés	% stagiaires certifiés
TECHNICIEN SUPPORT PC/RESEAUX (TSPCR)	C9I00509 (COFTEN)	12	12	12	0	100,0%
	C9I01110 (Interface 3)	12	12	12	0	100,0%
	C9I19402 (Service emploi de Koekelberg)	15	15	13	2	86,7%
1 ^{er} chef de rang (PCR)	C9BPNPD9 (BF tremplin)	5	5	5	0	100,0%
GARCON - SERVEUR DE RESTAURANT (SER)	COBMNM03 (BF métiers urbains)	8	8	6	2	75,0%

INSTALLATEUR ELECTRICIEN RESIDENTIEL (IER)	C9I03308 (Le piment)	11	11	9	2	81,8%
Total		63	63	57	6	90,47%

2. Toutes les unités d'acquis d'apprentissage (UAA) composant le CECAF ont-elles été certifiées ?

Chaque CECAF est composé d'un nombre fini d'UAA qui couvrent l'ensemble des compétences d'un métier. Un CECAF peut être obtenu dès lors qu'un stagiaire a réussi au moins 1 UAA. Sur les 57 stagiaires certifiés dans le cadre du projet Certification des formations qualifiantes par les partenaires conventionnés, 49 stagiaires ont été certifiés sur l'ensemble des UAA et 8 stagiaires ont été certifiés sur une partie des UAA.

Notons qu'une UAA non certifiée n'est pas une UAA ratée. Elle peut ne pas avoir été évaluée ou avoir été certifiée antérieurement, dans le cadre d'un autre contrat de formation/validation.

Taux de stagiaires certifiés pour l'ensemble des UAA: 85,96%

Taux de stagiaires certifiés pour une partie des UAA : 14,03%

Nombre d'UF obtenues		1	2	3	4	5	6	Total stagiaires	Nombre maximum d'UF pour le CECAF
BF métiers Urbains	Garçon/Serveuse de restaurant	1	5					6	2
BF tremplin	Premier-e chef-fe de rang	2		3				5	3
COFTEN	Technicien/Technicienne support PC & réseaux			1	2	1	8	12	6
INTERFACE 3	Technicien/Technicienne support PC & réseaux						12	12	6
SERVICE EMPLOI DE KOEKELBERG	Technicien/Technicienne support PC & réseaux						13	13	6
LE PIMENT (2021)	Installateur·rice électricien·ne résidentiel·le			1		8		9	5

3. Les Titres de compétences correspondant aux acquis de formation certifiés ont-ils été délivrés dans le cadre du processus RAF ?

Le dispositif de reconnaissance des acquis de formation (RAF) permet aux stagiaires qui ont réussi une formation ou une partie de formation de recevoir automatiquement le(s) Titre(s) de compétence correspondant à leurs acquis de formation. Ce processus a été activé pour les quatre formations concernées par le projet Certification des formations qualifiantes par les partenaires conventionnés.

Nombre total de Titres de compétence délivrés via la RAF: 173

Taux de stagiaires ayant obtenu au moins 1 TC : 96,5%

Formation suivie	Code session (et opérateur)	Stagiaires certifiés	Nbre stagiaires ayant au moins 1 TC	Nbre de TC délivrés via la RAF
TECHNICIEN SUPPORT PC/RESEAUX	C9I00509 (COFTEN)	12	12	43
	C9I01110 (Interface 3)	12	12	48
	C9I19402 (Service emploi de Koekelberg)	13	13	52
1 ^{er} chef de rang	C9BPND9 (BF tremplin)	5	3	6
GARCON - SERVEUR DE RESTAURANT	COBMNM03 (BF métiers urbains)	6	6	6
INSTALLATEUR ELECTRICIEN RESIDENTIEL	C9I03308 (Le piment)	9	9	18
Total		57	55	173

Indicateurs de réalisation

1. Le Plan d'action opérationnel de mise en œuvre de la certification par les partenaires conventionnés – 2019/2020 a-t-il été respecté ?

1. Volet Démarche référentielle	Réalisé
1.1. Les référentiels et les documents d'évaluation ont été développés avec les partenaires conventionnés et validés par BF	4/4
1.2. Les suivis d'expérimentation ont été réalisés par le service Développement des produits <i>Au minimum, deux suivis d'expérimentation ont été assurés pour chaque formation certifiée et auprès de chaque partenaire concerné</i>	6/6
1.3. Les référentiels et les documents d'évaluation ont été mis à jour suite à l'expérimentation	3/3

2. Volet conventionnement	Réalisé
2.1. Les conventions annuelles des FQ certifiées établissent les objectifs et le cadre d'évaluation des UAA conformément aux référentiels validés par BF	5/5
2.2. La convention relative à l'évaluation et à la certification des compétences via une démarche qualité a été signée entre BF et les partenaires conventionnés concernés	5/5

3. Volet évaluation des acquis d'apprentissage	Réalisé
3.1. Les épreuves d'évaluation ont été organisées et délibérées	5/5
3.2. Les secondes passation d'épreuves ont été organisées	5/5
3.3. Le suivi pédagogique des stagiaires a été mis en œuvre	5/5

4. Volet certification	Réalisé
4.1. Une note explicative sur la certification par les partenaires conventionnés est adressée aux instances concernées (CFC + CVDC + SFMQ)	3/3
4.2. Les demandes d'avis de conformité ont été introduites auprès du SFMQ	3/4
4.3. Les demandes de positionnement ont été introduites auprès de l'instance CFC	3/4
4.4. Les dossiers RAF ont été déposés auprès du CVDC pour la reconnaissance des acquis de formation	4/4

4.5. Le module Certificats de la BD Corail a été paramétré pour les organisations partenaires et les utilisateurs autorisés	5/5
4.6. Les utilisateurs ont été formés à l'utilisation de la BD et des outils de communication ont été mise en place (tuto AR, tuto Stagiaires, helpdesk, flyer...)	5/5
4.7. Les CECAF spécifiques ont été délivrés par les partenaires conventionnés au nom de BF <i>En raison de la crise sanitaire, certaines formations ont été prolongées et les CECAF ont été délivrés en 2021 pour ces formations</i>	5/5
5. Volet qualité	Réalisé
5.1. Les audits sur l'évaluation et la certification des AA par les partenaires conventionnés ont été réalisés pour chaque formation concernée <i>En raison de la crise sanitaire, quatre audits programmés en 2020 ont dû être reportés en juin 2021</i>	6/6

Indicateurs de qualité

1. Les rapports d'audits ont-ils mis en évidence des non-conformités et/ou des actions d'amélioration quant au respect de la procédure qualité relative à l'évaluation et la certification des AA ?

Les six formations qualifiantes certifiées dans le cadre du projet-pilote ont été auditées par le service Qualité, Environnement, Diversité auprès des cinq partenaires impliqués. Chaque audit a fait l'objet d'un rapport d'audit transmis aux partenaires impliqués conformément à la procédure convenue.

Des non-conformité mineures ont été observées pour quatre formations qualifiantes auditées tandis qu'un audit de suivi est préconisé pour deux opérateurs dans un délai 1 an dans une perspective d'amélioration continue. Les actions d'améliorations sont préconisées dans les rapports d'audit et des actions de suivi seront organisées par la responsable Certification avec chacun des partenaires impliqués.

Pour l'ensemble des opérateurs, la démarche qualité centrée sur l'évaluation normative au sein des formations qualifiantes est mise en œuvre conformément aux exigences et cadres de référence partagés avec BF. Tant l'organisation et les modalités de passation des épreuves certificatives que la gestion de l'évaluation et du suivi pédagogique des stagiaires ont été assurés par les partenaires impliqués. Cette observation constitue la condition nécessaire à la délivrance des CECAF au nom de BF.

Des actions d'amélioration ont néanmoins été identifiées principalement au niveau de l'utilisation et de la gestion des documents de la démarche qualité, tant par les partenaires conventionnés que du côté des conseillers pédagogiques de BF. Une attention particulière devra être apportée...

par le service Développement des Produits :

- à la bonne gestion des versions des documents de référence (mentionner systématiquement : type document + n° version + date version) ;
- à la mise à disposition des documents de référence en vigueur pour les équipes pédagogiques et les auditeurs ;
- à l'intelligibilité des grilles d'évaluation (seuils de tolérance/indicateurs, seuils de réussite/critères, heures début et fin d'épreuve/tâche, raison des décisions « non OK », remarques en cours d'épreuve...) et du document de fin de formation pour le secrétariat (conformité des intitulés des UAA à cocher sur le CECAF).

par les équipes des partenaires conventionnés :

- à la bonne compréhension des documents de la démarche qualité (notamment le Dossier stagiaire/certification et ses cinq composantes) ;
- à la complétude des dossiers pédagogiques des stagiaires ;
- à l'archivage des dossiers stagiaires, y compris des stagiaires qui ont abandonné la formation ;
- à la conservation de traces relatives à l'évaluation des AA (heures de début/de fin d'épreuve, date d'épreuve, nom de famille du stagiaire, observations et remarques en cours d'épreuve...) ;
- à la signature systématique des documents de référence par le stagiaire, l'évaluateur, le responsable pédagogique et/ou la direction ;
- à l'organisation des suivis pédagogiques avec les équipes pédagogiques à des moments clés du parcours de formation ;
- au partage des rôles et responsabilités liés à la démarche qualité centrée sur l'évaluation et la certification des AA ;
- aux règles de gestion des documents de référence (utilisation des versions en vigueur et dans leur intégralité, pas de modifications en fonction de l'utilisation des documents, conservation de tous les documents complétés, complétion de toutes les rubriques des documents ...).

Effets de la mise en œuvre de la certification par les partenaires conventionnés

Cinq opérateurs ont certifié quatre formations qualifiantes distinctes dans le cadre du projet-pilote initié en 2019. Les groupes pilotes ont obtenu un CECAF au cours de l'année 2020, voire en début 2021 (en raison de la prolongation des formations due à la crise sanitaire du COVID 19). Il est donc trop tôt pour évaluer les réels effets de la mise en œuvre de la certification des formations qualifiantes par les partenaires conventionnés. Le nombre d'opérateurs et de formations qualifiantes concernés ne permet pas non plus de généraliser les observations réalisées au cours du projet. Néanmoins, les résultats obtenus et les témoignages récoltés auprès des équipes pédagogiques des partenaires impliqués permettent d'identifier déjà certains éléments impactant les stagiaires, les équipes pédagogiques impliquées et les actions de formation des opérateurs.

Pour les stagiaires et les équipes pédagogiques

Tout d'abord, l'obtention d'un document officiel attestant les compétences acquises en formation renforce l'estime de soi et le sentiment de compétence pour le métier visé. Pour les chercheurs d'emploi, et en particulier les plus fragilisés, cette confiance est un des leviers qui permet de se mobiliser pour s'insérer sur le marché de l'emploi. Il est donc important de veiller à ce que la démarche certificative, en particulier en ISP, conforte ce sentiment de compétence en créant les conditions nécessaires à la réussite des épreuves d'évaluation : révisions et épreuves à blanc en guise de préparation aux épreuves certificatives, remédiations, secondes passation, accompagnement et suivi pédagogiques réguliers etc. Les opérateurs impliqués dans le projet-pilote ont indiqué avoir renforcé ces pratiques dans le cadre des formations qualifiantes certifiées, ce qui a pu occasionner une augmentation des coûts financiers (matériaux supplémentaires) et du temps horaire consacrés à l'évaluation des acquis, sans pour autant avoir augmenté la durée des formations. Dans le cadre du projet pilote, 90,47% des stagiaires ont été certifiés au terme de leur formation et 85,96% d'entre eux ont réussi l'ensemble des UAA composant le métier, ce qui constitue des indicateurs de réussite très satisfaisants.

D'autre part, chaque opérateur a sa place dans le dispositif de formation professionnelle bruxellois. Les offres de formation qualifiante sont construites pour viser l'insertion professionnelle des différents publics tout en tenant compte de leurs spécificités ainsi que des moyens et des ressources disponibles de l'opérateur. La certification des compétences professionnelles, en introduisant un cadre normatif commun, pourrait engendrer des effets de sélection accrue à l'entrée et/ou en cours de formation. D'après les témoignages récoltés au cours des audits qualité, les opérateurs impliqués dans la certification n'ont pas modifié leurs modalités de recrutement ni augmenté le niveau de prérequis exigé à l'entrée en formation. Les résultats indiquent que seuls 9,52% des stagiaires n'ont pas été certifiés (c'est-à-dire n'ont pas présenté au moins une épreuve certificative).

Sur le plan de la qualité des évaluations, les conditions actuelles d'organisation des formations ne permettent pas de garantir une dissociation des rôles de formateur et d'évaluateur au sein des équipes pédagogiques. Pour la majorité des partenaires impliqués dans le projet, ce sont donc les formateurs qui ont dû régulièrement passer du rôle de formateur/accompagnateur de proximité, soucieux de la progression individuelle des stagiaires à celui d'évaluateur « neutre et objectif » appliquant les normes d'évaluation définies. Ce changement de posture, qui peut être difficile à vivre, a été la plupart du temps soutenu par l'organisation des délibérations en présence du responsable pédagogique de la formation et/ou par la présence d'un second évaluateur lors des épreuves. Néanmoins, la perception de ces différents rôles et l'acceptation de les assumer pleinement sont des dimensions à travailler au sein des équipes. La formation et l'accompagnement des formateurs sont des leviers intéressants à cet égard qui permettent aux équipes pédagogiques de gérer de manière performante toutes les dimensions de

l'évaluation : mise en œuvre des outils et des pratiques d'évaluation formelle, gestion de l'échec à une épreuve, élaboration des actions de remédiation, communication des résultats...

Enfin, la mise en œuvre de la démarche qualité a nécessité un travail d'équipe renforcé entre les formateurs, les responsables pédagogiques/coordonateurs des formations, les agents relais stagiaires et les directions. La gestion documentaire des dossiers stagiaires (évaluations formatives, épreuves certificatives, PV de délibérations, PV des suivis pédagogiques...) s'est davantage structurée et organisée, avec une préférence pour des dossiers et documents électroniques plus aisés à partager au sein des équipes. Cette formalisation accrue des documents (commentaires, décisions, signatures...) et les obligations de conservation de ceux-ci ont nécessité un investissement en temps non négligeable de la part des équipes.

Pour les actions de formation conventionnées et les parcours de formation

Comme décrit plus haut, le certificat CECAF peut être délivré dès lors que le stagiaire a réussi au-moins une UAA. La nature même du CECAF permet donc aux stagiaires qui le souhaitent, en fonction de leur développement professionnel propre et de leur parcours de formation, de faire certifier par la suite les UAA qu'ils ne maîtrisent pas encore.

En théorie, le CECAF permet donc d'épouser le rythme et la diversité des parcours individuels, en permettant une certification progressive des compétences professionnelles tout en sécurisant les parcours. Mais dans la pratique, la construction de parcours individuels soulève de nombreuses questions : une offre de formation doit-elle couvrir toutes les UAA métier ? faut-il réserver des places en formation pour permettre des parcours individuels ? une baisse éventuelle du nombre de stagiaires en cours de formation aura-t-elle un impact financier sur le financement de l'action ? les frais de guidance continueront-ils d'être calculés sur le nombre d'heures conventionnées ? un stagiaire est-il administrativement autorisé à se réinscrire dans une même formation qualifiante auprès du même opérateur ? comment gérer la durée des contrats de formation ? etc.

C'est pourquoi, dans le cadre du projet pilote, Bruxelles Formation a demandé aux opérateurs d'organiser chacun un parcours complet de formation permettant de certifier l'ensemble des UAA du métier tout en maintenant le nombre d'heures de formation à l'identique par rapport au conventionnement de l'année précédente.

Il n'empêche, les questions soulevées ci-dessus doivent être instruites rapidement en concertation entre toutes les parties impliquées d'autant qu'elles soulèvent des enjeux importants pour les opérateurs en termes de financement (FSE, Cocof, Actiris) et de conventionnement de leurs actions de formation. Ces questions sont à l'examen et une instruction est en cours notamment à l'initiative du service Support Pôles/Partenariat/Support régie.

D'autre part, si l'objectif politique est d'organiser une offre de formation permettant de développer les compétences nécessaires pour accéder au marché du travail, la construction de parcours individuels et d'une offre de formation « modulaire » semblent des réponses adéquates mais celles-ci doivent pouvoir se faire sans risquer de dualiser l'offre de formation des opérateurs (formation couvrant un métier complet vs formation couvrant certaines UAA) ou les parcours individuels des chercheurs d'emploi (parcours complet versus parcours partiels, CECAF « métier » versus CECAF « compétences/UAA »). Un fonctionnement en réseau des opérateurs qui organisent une formation qualifiante certifiée pour un même métier pourrait être une réponse évitant cet écueil, en développant des filières et des passerelles et/ou en s'articulant plus systématiquement avec la validation des compétences.

Enfin, la stratégie de certification des formations qualifiantes dans toutes ses dimensions pourrait entraîner une requalification éventuelle des natures d'action impactant ce faisant le cycle d'appel à projet/de conventionnement. Une régulation va donc progressivement se faire

au niveau du cadre commun de programmation de l'offre tout en veillant à traiter les évolutions potentielles et prendre les décisions opportunes au cas par cas.

Conclusions et perspectives

La certification professionnelle permet une **reconnaissance officielle** et une **valorisation des compétences** acquises auprès de l'ensemble des opérateurs, des SPE et des employeurs et constitue à ce titre un enjeu capital pour les publics en formation, en particulier dans le secteur de l'ISP, afin de permettre aux personnes les moins qualifiées d'accéder à de meilleurs emplois, de meilleures conditions de travail, voire de meilleures rémunérations.

Les opérateurs de formation professionnelle ont donc la responsabilité de **raccrocher** leur offre de formation **aux normes** fixées conjointement par les partenaires sociaux et par les pouvoirs publics, en particulier avec celles fixées par le Service francophone des Métiers et des Qualifications (SFMQ). La certification permet ainsi d'avoir la garantie que ce qui a été appris en formation, évalué et certifié a bien une valeur sur le marché de l'emploi et aura un effet positif sur la vie professionnelle des citoyens.

Mais si les bénéfices de la certification ne sont pas négligeables, il y a lieu d'apporter la garantie que l'ensemble du dispositif qui la sous-tend soit mis en place dans un climat de confiance et dans de bonnes conditions. Celles-ci renvoient d'abord à une nécessaire **concertation** entre les parties impliquées (BF-FeBISP, CDR, OISP...) afin de respecter les prescrits tout en veillant à ce que le dispositif reste souple, flexible et respectueux des besoins, des valeurs et des enjeux portés par tous.

L'**accompagnement** des équipes pédagogiques dans la mise en œuvre de la certification - et ce faisant de l'approche par compétences et de la démarche référentielle - s'impose ensuite comme un levier incontournable facilitant l'adhésion des acteurs de terrain (formateurs/évaluateurs, responsables pédagogiques, agents administratifs) au bénéfice des apprenants. Cela signifie tant pour Bruxelles Formation que pour les opérateurs de formation la mobilisation de ressources humaines importantes (conseillers pédagogiques, directions, responsables de formation, formateurs, agents stagiaires...).

Les **processus-qualité** attachés à la production des référentiels, à l'organisation des épreuves et à la délivrance des certificats dans le cadre des formations qualifiantes certifiées permet le développement de l'espace de confiance entre Bruxelles Formation et les partenaires conventionnés mais également avec l'ensemble des opérateurs de formation, de validation et d'enseignement, les instances concernées (SFMQ, CFC) et le monde du travail. Les modalités de **contrôle qualité** doivent encore être pérennisées au-delà du projet-pilote - en s'appuyant sur le système qualité de Bruxelles Formation - en vue d'intégrer les 9 principes énoncés à l'annexe 2 de l'Accord de coopération CFC et en particulier, l'intervention d'une agence de contrôle extérieur.

Bruxelles Formation interroge de manière renforcée une série d'éléments relatifs à la **régie de l'offre** de formation (objectifs, public, durée de formation...) et invite les opérateurs à davantage travailler en réseaux, mutualiser leurs ressources, activer les dispositifs de reconnaissance des acquis, développer les passerelles et les filières de formation en vue de **sécuriser les parcours de formation**.

Enfin, la **gestion du changement** (voire de culture) doit se poursuivre avec l'ensemble des parties prenantes en respectant les enjeux de chacun, en particulier ceux du secteur ISP, sans que les objectifs institutionnels dépassent ceux du citoyen bénéficiaire.

Perspectives

Au terme du projet-pilote, il apparaît nécessaire que les services compétents de Bruxelles Formation renforcent le travail en interne dans la préparation d'une stratégie de certification qui tienne compte de l'analyse de l'offre et des problématiques régies au niveau macro (financement, conventionnement, gestion de l'offre...). Une nouvelle méthodologie de travail

préalable à l'instruction des appels à projet 2022 sera proposée par les divisions Production de la formation et Études et Développement en accord avec la FeBISP.

La qualité des processus de formation, d'évaluation et de certification des acquis de formation à travers la mise en œuvre de démarches qualité visant leur amélioration continue est un objectif-clé poursuivi par Bruxelles Formation. Une réflexion approfondie doit être menée dans cette perspective en interne et avec les partenaires impliqués dans la future Agence qualité externe afin de pouvoir rendre compte de la qualité des formations qualifiantes certifiées et œuvrer à leur amélioration constante.

Par ailleurs, il serait intéressant de mener une évaluation de performance et d'effet à cinq ans après le déploiement du dispositif de certification auprès des partenaires conventionnés afin de mesurer qualitativement les risques identifiés par la division Production de la Formation et par la FeBISP⁹ au cours du projet. Parmi ceux-ci, citons la différenciation des profils stagiaires en formation qualifiante certifiée ; l'augmentation du niveau de prérequis exigé à l'entrée en formation ; le lissage de l'offre de formation avec perte des spécificités répondant aux besoins des publics ISP ; un allongement significatif des temps de formation dommageable pour les publics cibles ; le manque d'adhésion des formateurs aux évaluations certificatives...

Une meilleure connaissance des usages que les bénéficiaires font de leur certificat permettrait en outre d'améliorer les outils de communication sur le dispositif ainsi que l'accompagnement des stagiaires au terme de leur formation. L'enquête Satisfaction des stagiaires et l'enquête Insertion seront prochainement adaptées dans ce sens en intégrant de nouvelles questions.

Enfin, l'idée d'une « certification professionnelle unique » est en gestation au sein des gouvernements suite aux conclusions déposées au terme du « Second projet-pilote Certificat de compétence professionnelle (CCP) »¹⁰. Concrètement, cela signifierait qu'une même certification commune serait délivrée par tous les opérateurs publics francophones de formation et de validation (Le Forem, Bruxelles Formation, IFAPME, SFPME, CVDC). Son caractère le plus innovant serait qu'elle pourrait être délivrée par Unité(s) de compétence (UC), c'est-à-dire pour toute combinaison cohérente et significative pour l'emploi d'UAA maîtrisées (cette combinaison constituant une Unité de compétence).

⁹ Magazine L'Insertion n°118. Certification en ISP : enjeux et opérationnalisation.

¹⁰ Rapport final du Second projet-pilote Certificat de compétence professionnelle (CCP) du 5 juillet 2021 à l'attention de la Ministre de l'Emploi et de la Formation de la Wallonie, de la Ministre de l'Enseignement de promotion sociale de la FWB, du Ministre de l'Economie et de l'IFAPME de la Wallonie et du Ministre, membre du Collège de la Cocof, en charge de la Formation professionnelle

Sources bibliographiques

LEMAIGRE Thomas, « Étude prospective et stratégique relative au développement du droit à l'égalité certification des acquis d'apprentissage », Cocof, 29 septembre 2016 avec compléments apportés le 27 octobre 2016, 84 pages.

FeBISP, « Certification en ISP : enjeux et opérationnalisation », L'Insertion, n°118, 25 septembre au 25 décembre 2018, 32 pages.

OECD, « L'évaluation et la certification des acquis d'apprentissage en CISP en Wallonie. Une analyse de certaines pratiques, des défis et des facteurs de succès », janvier 2020, 27 pages.

OECD, « L'assurance qualité de la formation des adultes en Wallonie. Une revue des pratiques des CISP et des autres principaux opérateurs », 2020, 65 pages.

LEMAIGRE Thomas, « Rapport d'évaluation du Second projet-pilote Certificat de compétence professionnelle (CCP) », RW/Cocof/FWB, 16 juillet 2021, 56 pages.